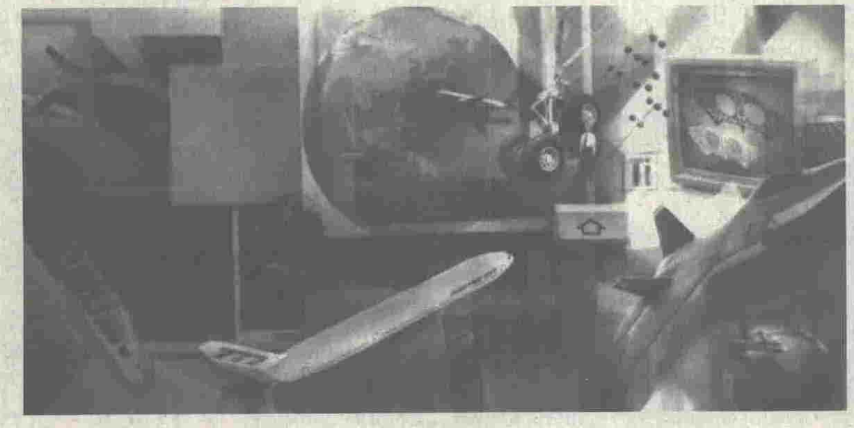
■ กองบรรณาธิการ

E-Commerce เส้นทางธุรกิจสายใหม่?



E-Commerce เส้นทางการค้าขาย หรือการทำธุรกิจผ่านสื่อดิจิตอล

การค้าขายหรือการทำธุรกิจผ่านสื่อดิจิตอล ที่เราท่านคุ้นเคยกันในชื่อ Electronic Commerce หรือ E-Commerce แล้วแต่ว่าใครเขาจะเรียก แต่ที่ได้มีการแปลเป็นภาษาไทยว่า "พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์" ด้วยการผสมผสานเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต การจำหน่ายสินค้าและการบริการรวมเข้าเป็นหนึ่งเดียว เริ่มจากธุรกิจสามารถซื้อขายสินค้าระหว่างธุรกิจด้วยกัน (Business-to-Business) (B2B) หรือระหว่างธุรกิจกับลูกค้า (Business-to-Consumer) พร้อมทั้งสามารถนำเสนอข้อมูลที่เกี่ยวข้องผ่านทางอินเทอร์เน็ตสู่ผู้ใช้ทั่วโลกภายในเวลารวดเร็ว ทำให้การดำเนินการซื้อขายนั้นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดรายได้งาม

ภาพรวมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

ปัจจุบันการใช้อินเทอร์เน็ตในบ้านเรา มีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง การใช้ E-Mail หรือที่เรียกว่าจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ การเข้าไปหาข้อมูลใน World Wide Web ได้เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของการใช้ชีวิตและธุรกิจในแต่ละวัน เริ่มมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์บริษัท โดยการตั้งเว็บไซท์หรือเช่าโฮสต์ เพื่อทำเว็บเป็นของตนเองมากขึ้น หน่วยงานรวมถึงผู้ประกอบการต่าง ๆ จึงมีแนวคิดที่จะริเริ่มการค้าขายผ่านทางอินเทอร์เน็ตมากขึ้นตามลำดับ แต่ส่วนใหญ่การเปิดให้สั่งซื้อสินค้าผ่านทางเว็บไซท์นั้นยังคงมีขั้นตอนในการตรวจสอบบัตรเครดิตที่เป็นแบบ Manual คือผู้ขายต้องแจ้งหมายเลขของบัตรเดรดิตแก่ธนาคาร เพื่อขอรับการอนุมัติด้วยตนเอง ซึ่งก่อให้เกิดความล่าช้าในการตรวจสอบ โดยไม่สามารถแจ้งผลแบบ Real Time ได้ และลูกค้าอาจเกิดความไม่ไว้วางใจทางด้านความปลอดภัยของหมายเลขบัตรเครดิต แต่ในปัจจุบันได้มีการพัฒนาระบบในการตรวจสอบข้อมูลอัตโนมัติ รวมทั้งมีระบบ SSL (Secured Socket Layer) ซึ่งเป็นการเข้ารหัส-ถอดรหัสข้อมูล เพื่อป้องกันข้อมูลถูกขโมยในระหว่างที่ส่งผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

ประโยชน์ของการจำหน่ายสินค้าและการบริการผ่านทางอินเทอร์เน็ต

สามารถสร้างตลาดใหม่และขยายฐานลูกค้าสู่ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตทั่วโลก ลดค่าใช้จ่ายในการกระจายสินค้า การโฆษณาประชาสัมพันธ์ และค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานอื่น ๆ ประหยัดระยะเวลาในการกระจายความรู้เกี่ยวกับสินค้าและบริการสู่ตลาด และลดขั้นตอนในการขายสินค้า มีระบบในการควบคุมหน้าร้าน สินค้าคงคลัง ข้อมูลเกี่ยวกับการขายและลูกค้าครบวงจร มีความได้เปรียบคู่แข่งขันทางด้านช่องทางใหม่ในการจำหน่ายสินค้า สามารถรับการชำระเงินด้วยเครดิตการ์ดทันทีที่มีการสั่งซื้อ

กรณีศึกษาบริการ Loxinfo E-Commerce

บริษัท ล็อกซเล่ย์ อินฟอร์เมชั่น เซอร์วิส จำกัด (ล็อกซ์อินโฟ) ได้สร้างโอกาสและเปิดตลาดการค้าสู่ทั่วโลกผ่านทางอินเทอร์เน็ต และให้บริการด้าน E-Commerce นับตั้งแต่การรับจัดตั้งร้าน การวางระบบการซื้อขายบนอินเทอร์เน็ต รวมถึงให้คำปรึกษา ตลอดจนการฝึกอบรมและบริการหลังการขาย ที่ให้บริการ E-Commerce แบบครบวงจร

กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย

บริษัททั่วไปที่ต้องการจำหน่ายสินค้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต เช่น ผู้จำหน่ายหนังสือ ของเล่น อุปกรณ์ไฟฟ้า ดอกไม้ประดิษฐ์ ธุรกิจส่งออก ที่ปัจจุบันมีการจำหน่ายสินค้ายังตลาดต่างประเทศอยู่แล้ว บริษัทที่จำหน่ายสินค้าที่มีเอกลักษณ์ของไทย เช่น สินค้าแกะสลัก ผ้าไหม เครื่องประดับ ดอกไม้ไทย บริษัทที่จำหน่ายสินค้าที่สามารถแปลงเป็นไฟล์เพื่อดาวน์โหลดทางคอมพิวเตอร์ได้ เช่น เพลง วิดีโอ คลิปอาร์ต เกม เป็นต้น บริษัทที่มีบริการส่งสินค้าของตนเองอยู่แล้ว เช่น ร้านดอกไม้ ร้านเบเกอรี่ ซึ่งลูกค้าที่อยู่ต่างประเทศสามารถสั่งสินค้าถึงผู้ที่อาศัยอยู่ในประเทศไทย เพื่อเป็นของขวัญ ธุรกิจบริการ เช่น โรงแรม บริษัทท่องเที่ยว อาจมีบริการรับจองตั๋วเครื่องบิน หรือจองโรงแรมผ่านระบบออนไลน์ บริษัทที่ต้องการใช้ระบบ Electronic เข้ามาช่วยในการดำเนินงาน ติดต่อและทำธุรกรรมระหว่างธุรกิจด้วยกัน Business to Business E-Commerce เช่น EDI Back-End Integration

ประเภทและรูปแบบการให้บริการ

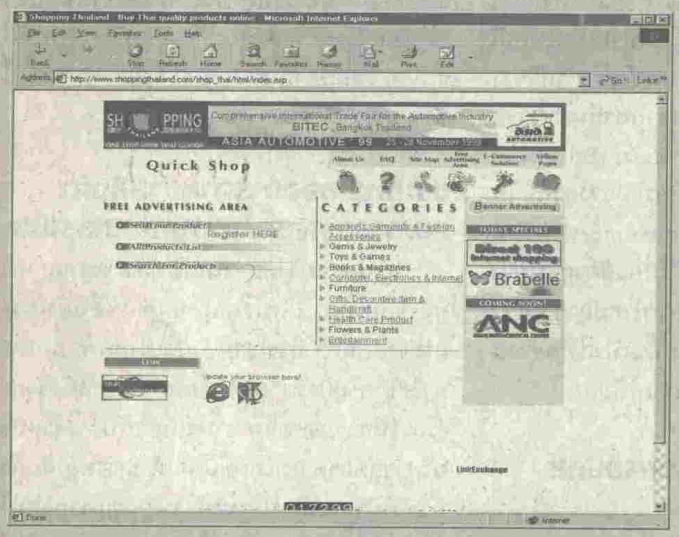
บริการ E-Commerce ของล็อกซ์อินโฟ สามารถดำเนินการได้ใน 2 ประเภท คือ Business-to-Business การซื้อขายสินค้าระหว่างธุรกิจด้วยกันเอง เช่น การสั่งซื้อสินค้า Wholesale ระหว่างบริษัท หรือสามารถพัฒนาระบบสั่งซื้อสินค้าระหว่างธุรกิจกับ Supplier และ Business-to-Consumer การจำหน่ายสินค้าโดยตรงกับธุรกิจสู่ลูกค้าไม่ว่าจะอยู่ที่ใดในโลก

รูปแบบการให้บริการโดยรวมของแต่ละประเภทจะเริ่มต้นตั้งแต่การออกแบบหน้าร้าน เพื่อแสดงรายละเอียดของสินค้า และบริการให้ลูกค้าเลือกซื้อสินค้าได้โดยง่าย การวางระบบ การสั่งซื้อสินค้าและตรวจสอบ บัตรเครดิตผ่านระบบออนไลน์ ระบบควบคุมการซื้อขายสินค้า และการควบคุมสินค้าคงคลัง รวมถึงการค้นหาสินค้าที่ต้องการ หรือออกแบบขั้นตอนที่ง่ายในการจับจ่ายซื้อสินค้า นอกจากนี้ยังสามารถเช็กดูยอดสั่งซื้อของร้านได้แบบ Real Time ตลอดจนสามารถเข้าไปเปลี่ยนแปลงข้อมูลของสินค้าได้ด้วยตนเอง สามารถตั้งราคาและจัดโปรโมชันเพื่อส่งเสริมการขายแยกตามลักษณะลูกค้าแต่ละกลุ่ม โดยกำหนดช่วงโปรโมชันได้ตามที่ต้องการ

สำหรับการดำเนินการแบบ Business-to-Business ที่ต้องการนำระบบ E-Commerce มาใช้กับองค์กร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการซื้อขายระหว่างธุรกิจที่เป็นคู่ค้า การสั่งซื้อวัตถุดิบจาก Supplier ก็สามารถวางระบบในการสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ การควบคุมสต็อกได้ตามต้องการ

ทางด้าน Business to Consumer ธุรกิจยังสามารถเลือกที่จะตั้งเป็นร้านค้าเดียว โดยใช้ชื่อเว็บไซท์ของตนเอง หรือเลือกตั้งร้านค้าอยู่ในเว็บไซท์ ShoppingThailand ซึ่งเป็นเว็บไซท์ที่ล็อกซ์อินโฟสร้างขึ้นมาเพื่อเปรียบเสมือนศูนย์รวมเว็บ (Mall) ที่รวบรวมร้านค้าจำหน่ายสินค้ามากมายหลายประเภท ให้ลูกค้าเข้ามาเลือกซื้อ พร้อมทั้งมีการประชาสัมพันธ์ให้เป็นที่รู้จักไปทั่วโลก ว่าเป็นศูนย์รวมของสินค้าไทยที่ครบวงจร

บนเว็บไซท์ ShoppingThailand มีบริการต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้เข้ามาเยี่ยมชม จะมีทั้ง Directory of Thai Merchants/Products มีการจัดหมวดหมู่ของประเภทร้านค้าทั้งหมดที่จำหน่ายเพื่อความสะดวกแก่ผู้ซื้อ Today's Special เป็นส่วนแนะนำและประชาสัมพันธ์สินค้าราคาพิเศษเป็นประจำ Email Message มีการแจ้งข่าวสารต่าง ๆ ผ่านทาง Email ถึงลูกค้าที่ลงทะเบียนไว้ เช่น โปรโมชันพิเศษ แนะนำสินค้า หรือบริการใหม่ Search ช่วยผู้เข้าชมสามารถค้นหาสินค้าที่ต้องการซื้อภายในเว็บและหน้าเว็บเพจแต่ละร้าน Trade Center เป็น Builetin Board ให้ผู้เข้าชมสามารถฝากข่าวสารต่าง ๆ ได้ เช่น ประกาศซื้อขายสินค้าประเภทต่าง ๆ เพื่อแลกเปลี่ยนข่าวสาร และข้อมูลดังกล่าวจะเป็นประโยชน์แก่ผู้ซื้อขายสินค้า Gift Reminder ลูกค้าสามารถกรอกข้อมูลขณะลงทะเบียนเพื่อให้ระบบส่งอีเมล์เตือนในโอกาสสำคัญต่าง ๆ รวมทั้งการแนะนำสินค้าที่เหมาะสมกับโอกาสนั้น ๆ อยู่เสมอ Site Map แสดงโครงสร้างต่าง ๆ ภายในเว็บ Information Page ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับไซท์ ShoppingThailand เช่น ขั้นตอนการสั่งสินค้า การส่งสินค้า ความปลอดภัยในการสั่งสินค้าทางอินเทอร์เน็ตด้วยเครดิตการ์ด



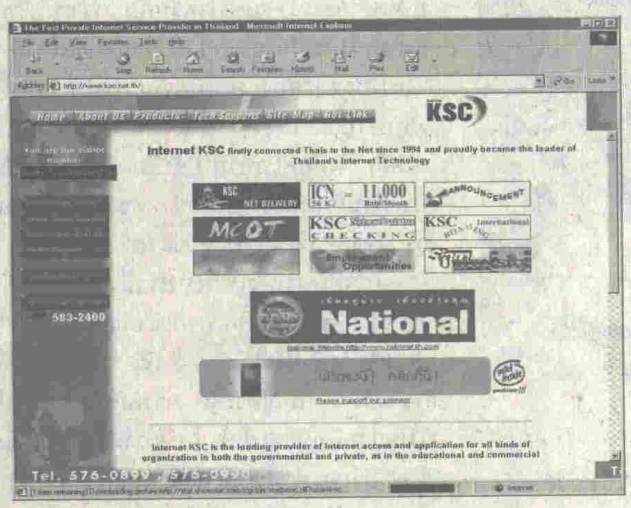
รูปที่ 1 ShoppingThailand (http://www.shoppingthailand.com หรือ http://www.shoppingthailand.loxinfo.co.th)

ธุรกิจที่อยู่ในไซท์ ShoppingThailand จะมี Store Front เป็นของตนเองภายใต้เว็บ ShoppingThailand (www.shoppingthailand.com/yourshop) สามารถจัดการข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าของตนเองได้ เช่น การเพิ่มสินค้า ส่วนลดราคาในช่วงเวลาต่าง ๆ หรือเปลี่ยนแปลงรูปแบบของ Catalog สินค้า สามารถรับการชำระเงินทางบัตรเครดิตได้ทั้ง VISA และ Master Card โดยระบบ SSL (Secured Socket Layer) ซึ่งเป็นระบบที่สามารถรักษาความปลอดภัยของหมายเลขบัตรเครดิตของลูกค้า โดยการเข้ารหัสและถอดรหัสสำหรับข้อมูลหมายเลขบัตรเครดิตและข้อมูลส่วนตัวอื่น ๆ ของลูกค้า ทำให้ข้อมูลถูกปิดใส่ซองระหว่างการส่งภายในเครือข่าย ไม่สามารถลักลอบไปใช้เพื่อการอื่นได้ เนื่องจากข้อมูล

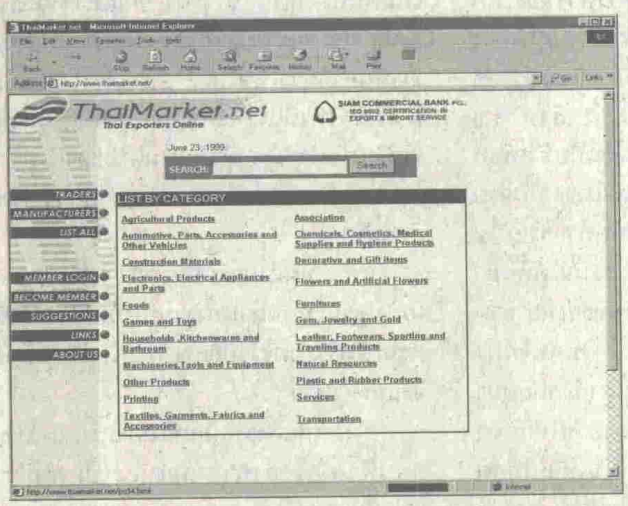
จะถูกเข้ารหัสเฉพาะผู้ที่มีกุญแจจึงจะสามารถเปิดดูได้ จะมีรายการสินค้าอยู่ใน Search Engine ของเว็บ รวมถึงความสามารถเข้าไปตรวจสอบยอดขายสินค้าทางหน้าเว็บไซท์ได้แบบเรียลไทม์

จุดเด่นของเว็บ ShoppingThailand คือ เป็นศูนย์กลางให้ผู้ขายสินค้าของไทยสามารถเปิดตลาดสู่ทั่วโลก ลูกค้าจะได้ประโยชน์จากการเป็นส่วนหนึ่งของเว็บไซท์ ShoppingThailand ของล็อกซ์อินโฟ ที่มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง มีทีมงานที่เชี่ยวชาญของล็อกซ์อินโฟในการให้คำปรึกษา มีกิจกรรมเสริมในเว็บไซท์อย่างต่อเนื่อง เพื่อดึงดูดผู้เยี่ยมชมและซื้อสินค้า สามารถรับการชำระเงินผ่านเครดิตการ์ดแบบ Real Time ที่มีความปลอดภัย โดยการเข้ารหัสข้อมูลก่อนถูกส่งผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

อุปกรณ์เริ่มต้นในการขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ต CPU 486 DX-33 (เพนเทียมขึ้นไปจะดีกว่า) โมเด็มความเร็ว 33.6 Kbps หรือสูงกว่า บัญชีอินเทอร์เน็ต และผู้รับผิดชอบด้านการดูแลการรับรายการในการสั่งสินค้า สนใจสอบถามเกี่ยวกับบริการธุรกิจ Loxinfo E-Commerce ติดต่อโทร. (02) 622-5678 ต่อ 406 Email : shopping@loxinfo.co.th cr@loxinfo.co.th



รูปที่ 2



รูปที่ 3

นอกเหนือจากบริการอีคอมเมิร์ซของล็อกซ์อินโฟแล้ว ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตอีกรายที่ขยับขยายตัวเองในการให้บริการคือ อินเตอร์เนตเคเอสซี ที่ให้บริการ KSC-E-commerce (http://www.ksc.net.th)

และที่ ThaiMarket.net ของธนาคารไทยพาณิชย์ก็ได้เริ่มให้บริการอินเทอร์เน็ตเต็มรูปแบบแล้ว สำหรับความคืบหน้าของการทำธุรกิจบนเครือข่ายและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เราคงจะนำมาเสนอในโอกาสต่อไป เพื่อความฝันที่ต้องการให้ธุรกิจไทยเป็นธุรกิจระดับโลก ในยุคโลกไร้พรมแดน

ส่งท้าย

สำหรับรายละเอียดในการติดตั้งและการดำเนินการเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ตพาณิชย์ สามารถติดต่อไปยังผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตและตัวแทนได้โดยตรง ยกตัวอย่างเช่น ที่ KSC โทร. 02-576-0990 หรือของล็อกซ์อินโฟได้ที่ (02) 622-5678 ต่อ 406

สำนักบรรณสารการพัฒนา
Library and Information Center NIDA